

汽車客運業旅客運送契約

壹、 購買車票：

- 一、 旅客得選擇以本公司認可之票證或投現方式搭車，並依公告票價及收費方式付費，於上車時交付，下車時交回票證。
- 二、 客票上應記載有效期間、票價及票號，如有污損撕破致其記載不明時應視為無效。
- 三、 旅客購票時，應自行查閱客票上所載乘車日期、起迄站名、聯營公車時間、聯營公車等級及所付票款與票價是否相符（儲值卡以卡面所載事項為限）。如有錯誤，應立即向售票員更換或退補，事後不予受理。
- 四、 客票之有效期間以搭乘客票上所載乘車日期期限內任何一次相當聯營公車為限，對號客票之有效期間以搭乘客票上當日指定之車次為限。
- 五、 持用優待票者，應主動出示優待身份證明文件，以供查驗。未依規定使用優待票者，以搭乘該路線全程、全票票價補票；若無法出示亦未投幣補足差額，經確認其屬冒用學生身分者，得處全票票價五十倍之違約金或收回學生票；屬冒用敬老愛心悠遊卡者，得收回票卡。
- 六、 本公司之回數票請參閱回數票發售及使用辦法。
- 七、 優待票使用對象：
 - (一) 老人、殘障、孩童優待票之規定：
 - 1、 年滿 65 歲以上持有國民身份證或敬老證之老人；外籍人士年滿 65 歲以上持有證照之老人；年滿 55 歲以上原住民且持身份證明之本國國民。
 - 2、 持有身心障礙手冊之身心障礙者；身心障礙者其必要陪伴者（1 人）。
 - 3、 兒童票：
 - (1) 免費：身高未滿 115 公分者，或身高滿 115 公分而未滿 6 歲，經出示身分證件者。
 - (2) 半票：身高滿 115 公分未滿 150 公分者，或身高滿 150 公分而未滿 12 歲經出示身分者。
 - (3) 免費之孩童須由已購票全票或成年之旅客攜帶，每一旅客最多以攜帶二人為限，逾限者，應購買半票。
 - (二) 市區路線學生軍警優待票之規定：
 - 1、 依警察人員管理條例任官、授階執行警察任務之人員。
 - 2、 制服整齊之現役軍人或持軍人身份補給證之便衣現役軍人。
 - 3、 具本國正式學籍並持有學生證之學生
- 八、 市區路線旅客誤乘聯營公車時仍應按誤乘段次補收票價。
- 九、 本公司依旅客不同需求所發售之各種類客票，其使用規定與限制在客票上已載明者，旅客應依其規定使用。
- 十、 本公司出售之客票均需蓋有本公司戳記，方為有效票證

貳、 補票、退票及手續費：

- 一、 旅客無票乘車或持用失效票，應自旅客起程站補收票價；如無正當理由，並得加收百分之五十（隨相關規定調整）票價。
 - 二、 旅客辦理退票時，應在有效日期末次車開車前向車站申請退還票價，不扣手續費，超過末次車開車時間者，不得退還票價。
 - 三、 旅客下車時應將客票由站車人員收回；持用長期票證者，應於上、下車時交站車人員檢查。如在行程中遺失客票並同意依下列方式處理：
 - (一) 旅客應向站、車人員說明，並按原購票價補票，未向站車人員說明者，以無票乘車論；如在下車收票前尋獲者，應退還其所補之車票。
 - 四、 旅客誤乘聯營公車時應按誤乘里程補收票價，本公司並應免費送回原起程站或與原訂路線距離最近之銜接站，其原購客票區經站車人員簽字並註明「路程錯誤」方可延期有效，如旅客不願回起程或銜接站者，其誤乘路段之票價與原購票發生差額時，應分別補收或退還。
- 五、 本公司提供電子票證服務之國道客運路線皆需於上、下車各刷卡乙次，如下車未刷遭鎖卡者，本公司將於解卡時補足全程票之費用。**

參、 旅客有下列情形之一者，本公司得拒絕其搭乘：

- 一、 身患重病、惡疾或傳染病者
- 二、 兒童過於幼小無人護送者。
- 三、 酗酒或狀似瘋癲者，及謾罵喧鬧等危害自己、他人或騷擾他人之虞者。
- 四、 攜帶違禁品、危險物品、易生變壞或破損之物品、不潔或易污損他物之物品、厭惡品。
- 五、 攜帶不適宜隨車運送之動物類，惟引導視障乘客之導盲犬不在此限；另市區路線乘客攜帶小動物需自備籠、簍、網盛裝，每位乘客以攜帶 1 件且體積不超過 27 立方公寸為限。攜帶之小動物，應就近置放身邊妥慎照顧，不得放置於座位或行李架或車廂通道；盛裝小動物籠、簍、網，須加防水膠布包紮，並隨時清除其排泄物，以免妨害公共衛生。惟為防制禽流感疫情，禁止乘客攜帶鳥禽類動物乘車。
- 六、 長途路線攜帶寵物需裝置於 27 立方公寸(27,000 立方公分)以下籠中且置於行李箱，並購買半票方得以搭載，但禽鳥類不得搭載。

肆、 旅客乘車規範：

- 一、 搭車時請握穩扶桿、勿隨意走動、勿倚靠車門站立及將頭手伸出車外，下車請提早拉鈴。
- 二、 行駛高速公路路線，不得站立旅客，如無座位請耐心等待下聯營公車。
- 三、 不得無故佔用老殘婦孺專用車位。
- 四、 車箱內禁止吸煙與飲食。
- 五、 遇緊急事故，請依駕駛人員之引導及操作說明使用安全設備。

伍、 聯營公車行駛規範：

- 一、 聯營公車應依路線圖及站牌標示行駛路線、停靠站及行車班距。但如遇集會地區，臨時交通管制區致無法通行，機械故障、氣候變化致無法行駛，或其他必要情況，得依規定調整變更，並適時於大眾媒體或網站上公告。
- 二、 聯營公車行至中途非因可歸責於旅客之事由，致不能運送旅客至到達站時，本公司應依下列規定辦理：
 - (一) 旅客願在停行地點下車者，其未經行路之票價應予退還。
 - (二) 旅客願在停行地點等候搭乘下次聯營公車者，得改搭下次聯營公車。
 - (三) 旅客願在停行地點等候搭乘其他可到目的地之聯營公車者，得改搭其他路線聯營公車。
 - (四) 旅客願返回原起程站者，應免費送回原起程站，並退還全程票價。
 - (五) 退還客票均應由站車人員負責簽字，並註明經過及原因。

陸、 行李攜帶、交運及毀損賠償：

- 一、 市區路線旅客隨身攜帶之行李或小件物品，請自行保管，並請置於座位下或行李架上且不妨礙其他乘客。
- 二、 國道路線旅客交運行李以兩件為限，每件重量不得超過 30 公斤，體積最大以 150 立方公寸(150,000 立方公分)，長度以車廂能容納不妨礙行車安全及旅客上下車為限，超過其限制者，得拒絕承運，另置放行李廂以一件為限，超過每件須購買半票。
- 三、 行李遺失毀損之賠償，每件賠償之最高限額為新台幣 5000 元整，依公路主管機關核定標準辦理賠償，但旅客向法院提起損害賠償訴訟者，依照法院判決之金額賠償，經法院判決確定非本公司之故意過失，本公司恕不負責。
- 四、 本公司均會盡心妥善處理您的託運行李，由於行李箱主要在保護行李內容物，運送及搬運過程中仍無可避免會有正常使用損耗情形發生，因此為保護您的行李箱建議您於行李箱外加裹保護套或避免託運名貴之行李箱。下列情形為非能管控之輕微行李箱體損傷及行李本身異常，恕無法接受申訴處理，敬請見諒。
 - (一) 行李箱輕微損傷：包含把手、鎖頭、骨架、拉鍊、托帶、滾輪、鑲邊、表面刮傷、凹陷及磨損、遭隱藏性物品污染等狀況。
 - (二) 行李本身之異常：超大或行李箱本身無法負荷之過重行李、未妥善包裝而造成內容物之損壞、易碎品或易腐壞物品。

柒、 行車事故賠償：

旅客運送遇有行車事故，至旅客傷、亡或財、物毀損、喪失時，其損害賠償責任，依「汽車運輸業行車事故損害賠償金額及醫療補助費發給辦法」由本公司負責乘客之損害賠償。旅客向法院提起損害賠償訴訟者，依照法院判決之金額賠償。

捌、 誤點處理：

- 一、 本公司因路阻或其他事故至可能造成之運送遲延（誤點）時，除應立即採行補救措施適時接替外，應及時公告旅客週知。
- 二、 前項因故造成之運送遲延（誤點）時，得經協議解決相關問題，若協議不成得依相關法令規定辦理。

玖、 旅客毀損本公司客車及車站各項設備者，應依法負損害賠償責任。

拾、 本公司客車上均有標示服務電話，並於車站及客車上置備旅客意見箱以便於旅客申訴或改進服務建議。

拾壹、 本公司服務缺失造成乘客權益受損，除由本公司查明改進，乘客亦得向公路主管機關、消費者保護機關、團體等申訴，俾求平衡合理之解決。